

## ИЗВЈЕШТАЈ

### о раду организационог дијела Омбудсман за банкарски систем Републике Српске за период 01.01. – 31.12.2019. године

#### 1. Увод

Основни задаци организационог дијела Омбудсман за банкарски систем Републике Српске (у даљем тексту: Омбудсман) утврђени су Законом о Агенцији за банкарство Републике Српске и Законом о банкама Републике Српске у сврху промовисања заштите права и интереса физичких лица корисника финансијских услуга. Редовни задаци утврђени законом и другим прописима извршавају се у границама расположивих кадровских, материјалних и административних претпоставки, а структура организационог дијела обухвата два извршиоца, и биљежи се незнатно смањење броја изјављених приговора. У одређеном дијелу рад се односио на питања поводом којих су и у ранијим периодима настајали спорни односи корисника и давалаца финансијских услуга, док измјене у начинима обављања трансакција, упити и захтјеви корисника или организација, веће сложености уговорних односа и одредаба, као и друге околности указују на настанак нових спорних односа и утичу на сложеност поступака по обавјештењима и приговорима корисника, посебно у питањима која нису јасно или свеобухватно регулисана важећим прописима или прелазе оквира овлашћења и капацитете организационог дијела. У извјештајном периоду обављен је значајан број ванредних послова, посебно у оквиру сарадње са осталим органима и институцијама, те домаћим и међународним организацијама, док се у сарадњи са осталим организационим дијеловима извршава и дио задатака из оквира овлашћења Агенције. Од почетка активности организационе јединице до 31.12.2019. године запримљено је више од 860 приговора корисника и више од 1380 упита, молби и осталих поднесака. Даваоцима финансијских услуга настоји се указати на могућа унапређења интерних правила и поступака, као и њихове обавезе у поштивању прописа о заштити корисника финансијских услуга, те се у оправданим случајевима дају препоруке и мишљења за рјешавање спорних односа на објективно могућ, цјелисходан или правичан начин.

#### 2. Приговори, упити и други поднесци корисника финансијских услуга

##### 2.1. Рјешавање приговора

У времену од 01.01. - 31.12.2019. године, у организационом дијелу Омбудсман запримљено је 62 приговора и обавјештења поводом насталих спорних односа у вези са поступањем финансијских организација или са другим захтјевом да се расправе одређена питања у појединачним односима корисника и давалаца финансијских услуга. У току 2019. године забиљежено је смањење броја запримљених приговора, уз појаву одређеног броја новонасталих спорних односа. 11 приговора је у обради у различитим фазама поступка.

Од 72 окончана поступка по приговорима и обавјештењима корисника, укључујући и 23 поступка који су покренути у току 2018. године, у посматраном извјештајном периоду:

**27** основаних приговора је позитивно ријешено за кориснике

**6** неоснованих приговора корисника

**32** приговора - поводом којих су сачињени образложени одговори корисницима са мишљењима и упутствима у вези са примјеном важећих материјалних и процесних прописа и неопходним даљим

поступањем (6 приговора прослијеђено је на поступање Агенцији за банкарство Федерације Босне и Херцеговине).

6 приговора - одустанак подносиоца од приговора.

1 приговор је уступљен другом организационом дијелу Агенције.

Поводом 6 приговора одговарајуће информације о предмету су достављене другим организационим дијеловима Агенције на даље поступање, а једно изјашњење и један образложен одговор је достављен Институцији Омбудсмана за људска права Босне и Херцеговине, те у једном поступку је надлежном тужилаштву упућена информација о утврђеном стању ствари.

У извјештајном периоду није било поступака посредовања између корисника и давалаца финансијских услуга, јер су рјешења у расправљању спорних односа постигнута у претходном поступку разматрања приговора, а у одређеним случајевима и непосредно између даваоца и корисника услуге. Промјеном раније одлуке банке ријешена је за кориснике и једна спорна ситуација из 2018. године.

#### **Број питања по даваоцима финансијских услуга**

Даваоци финансијских услуга	Број питања
Банке	64 (89%)
Микрокредитне организације	8 (11%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	0 (0%)
<b>УКУПНО</b>	<b>72 (100%)</b>

#### **б) Број питања по врстама финансијских услуга**

Врсте финансијских услуга	Број питања и постотак
Кредити	41 (57%)
Депозитни послови	5 (7%)
Платни промет	14 (20%)
Електронски инструменти плаћања	6 (8%)
Лизинг	0 (0%)
Остало	6 (8%)
<b>УКУПНО</b>	<b>72 (100%)</b>

Питања по даваоцима финансијских услуга					
	2015	2016	2017	2018	2019
Банке	93	75	102	63	64
Микрокредитне организације	9	4	8	10	8
Даваоци лизинга	1			1	
Штедно кредитне организације					
Остало	2	1			
<b>Укупно</b>	<b>105</b>	<b>80</b>	<b>110</b>	<b>74</b>	<b>72</b>

Питања по врстама финансијских услуга					
	2015	2016	2017	2018	2019
Кредити	60	48	52	43	41
Депозитни послови	11	7	7	4	5
Платни промет	4	9	37	15	14
Електронски инструменти плаћања	11	8	8	7	6
Лизинг	1			1	
Остало	18	8	6	4	6
<b>Укупно</b>	<b>105</b>	<b>80</b>	<b>110</b>	<b>74</b>	<b>72</b>

Табела 1

- а) И у посматраном периоду највећи број приговора корисника се односио на **кредитне послове**. Предмет приговора првенствено су биле могуће неправилности у обрачунима потраживања финансијских организација у току трајања уговорног односа или након престанка уговора (разматрано 9 приговора), те приговори у вези са последицама евидентирања класификације задужења корисника у Централном регистру кредита од стране финансијских организација. У датом периоду окончано је пет поступака који су се односили на спорна питања о појединачним клаузулама о промјенљивости номиналне каматне стопе и извршеним обрачунима камата у току трајања уговорног односа. У поступцима који су вођени поводом осталих спорних односа у групи кредитних послова, у овом периоду одређени број приговора се односио на остваривање права на пријевремену отплату кредита, неадекватно информисање корисника или јемца о условима правног посла приликом закључења или у току извршења, спорне запљене новчаних средстава на рачунима корисника са становишта примјене прописа који регулише извршни поступак, предају документације или података о стању кредита и друга појединачана питања. Финансијским организацијама су, у правилу, дате препоруке или мишљења за одређено поступање, а корисницима одговори или објашњења у вези са њиховим правима и обавезама.
- б) **Депозитни послови**. У извјештајном периоду приговори у вези са депозитним пословима односили су се на спорне исплате са рачуна депозита, исплату осигураног депозита, извршење обавезе банке на поврат улога на штедњу и плодова, те саопштавање података о промјенама на рачунима насљедницима преминулог депонента.
- в) **Платни промет**. У посматраном периоду запримљени су и приговори у вези са пословима платног промета, са различитим околностима настанка спорних односа: највећи дио приговора из ове групе послова се односио на спорне околности при извршењу уплата и исплата са рачуна, неправилности у обрачуну оспорених дуговања по рачунима и на измјене услова у вези са пословима дозвољеног прекорачења по рачуну. Остали приговори су се односили на реализацију прилива и преноса средстава из и у иностранство, те грешке и информисање корисника о приликом спровођења трансфера. Један приговор се односио на питање извршења судског рјешења о извршењу.
- г) **Електронски инструменти плаћања (ЕИП)**. У периоду о којем је ријеч приговори су се односили на спорне ситуације у вези са коришћењем електронских инструмената плаћања, и то на спорне неодобрене преносе тј. трансакције због злоупотреба ЕИП - а или информационог система, одговорност банке за финционалност банкомата и наплате накнаде за отказану финансијску

услугу, те издавање ЕИП - а без закључења уговора о коришћењу, а основани приговори су позитивно ријешени за кориснике.

д) У оквиру групе **осталих приговора** предмет поступка су били спорни односи у вези са извршењем судског рјешења о извршењу и рјешења о наслеђивању, преносима средстава остварених продајом хартија од вриједности и неизадавањем исправе кориснику из сопствене евиденције односно одговора, а након разматрања дати су образложени одговори у вези са правима и обавезама корисника.

У извјештајном периоду забиљежено је смањење броја приговора лица која лично обезбјеђују испуњење обавеза, а приговори су се односили на евидентирање класификације статуса јемаца у Централном регистру кредита које их онемогућава да се задуже са сопствене потребе, питања незаконитости и неправилности поступка спроведеног приликом одобравања кредита од стране финансијске организације, спорне обрачуне потраживања и предају документације у вези са правним послом, те на права у поступку који покрећу финансијске организације пред надлежним судом ради намирења својих потраживања. Подносиоцима су након разматрања дати образложени одговори у вези са правима и обавезама. И у овом периоду, предмет спорних односа се, осим управне области уређивања банкарског сектора Српске, у значајној мјери односио и на примјену других материјалних прописа, у ком погледу постоје ограничене могућности организационе јединице за расправљање таквих односа.

## 2.2. Упити и молбе корисника финансијских услуга

До 31.12.2019. године у Омбудсман је, путем редовне и електронске поште, телефонских позива и непосредно од странака, запримљено 189 различитих упита, молби или захтјева за давање образложења, мишљења или упутстава у вези са правима и обавезама корисника или других учесника правног посла и различитим финансијским производима, те у вези са примјеном норми материјалног права, као и 10 упита правних лица и три адвокатске канцеларије (на захтјев) - привредних друштава или установа, те синдикалне организације, на које су дати образложени одговори, упутства или мишљења, укључујући и два поступка по молби и по захтјеву за давање мишљења, који су покренути у току 2018. године.

### Број питања по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања и постотак
Банке	125 (66%)
Микрокредитне организације	44 (23%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	20 (11%)
<b>УКУПНО</b>	<b>189 (100%)</b>

Табела 2.

Као и у претходним периодима, вршење послова информисања и давања одговора и објашњења о правима и обавезама корисника и давалаца финансијских услуга, телефонским путем и кроз непосредан пријем странака, те путем електронске поште, у циљу правилнијег и потпунијег разумијевања одређених института, права и обавеза у различитим правним пословима и

ситуацијама, као и ризика коришћења појединачних финансијских услуга, и даље представља значајан дио послова у раду овог организационог дијела.

Значајан број упита и молби и даље се односи на спорно евидентирање задужења корисника у Централном регистру кредита, посебно због потраживања која су према апсолутном износу мале вриједности, што ствара сметњу за лица у коришћењу других услуга, а поново су запримљена и обавјештења да се таква ситуација покушава искористити од стране финансијских институција или субјеката којима су уступљена потраживања, као и да се неаужурно врше измјене поменутих података. У сличном обиму су запримљени упити и захтјеви који се односе на спорне обрачуне потраживања финансијских организација (главног дуга, затезних камата и трошкова). Одређени број питања се односио на накнаде и друга питања пријевремене отплате кредита, извршење уговорених обавеза од стране кредитора, питања у вези са правима из осигурања које је служило као средство обезбјеђења испуњења уговора, права и одговорност наследника преминулих корисника финансијских услуга, права корисника или јемаца и садужника у извршном и парничном поступку, као и низ других питања која су настала у фактичким околностима, а дио обраћања корисника се односио на спорне односе код микрокредитне организације или банке које су у поступку стечаја, или на спорне односе са субјектом којем је пренесено потраживање.

### **3. Активности сарадње са другим организацијама ради унапређење оквира заштите корисника финансијских услуга**

У Омбудсману су извршени припремни послови, а у јануару је Агенција закључила Споразум о сарадњи са Међународном финансијском корпорацијом (International Finance Corporation - IFC) у оквиру пројекта “Микрофинансије у Босни и Херцеговини“, подржаног и од Амбасаде Швајцарске у БиХ, на реализацији активности са циљем промоције и унапређења положаја корисника финансијских услуга.

У реализацији Споразума о сарадњи са IFC, уз подршку ове организације омбудсман је у марту у Теслићу, пензионерима одржао предавање на радионици под називом “Честа проблематика пензионера корисника финансијских производа и услуга“, у мају у средњој економској школи у Бијелини ученицима завршних разреда и у октобру савјету омладине средњошколског центра “Петар Кочић“ у градској управи Зворника предавања под називом “Моја права као корисника финансијских производа и услуга“, као и у новембру у Сарајеву на округлом столу са савјетницима центара у локалним заједницама, учествовао у расправи под називом “Важност савјетовања и финансијске едукације из перспективе омбудсмана и савјетника“. У оквиру истог споразума омбудсман је у септембру учествовао у радној посјети у Аустрији са институцијама за подршку презадуженим грађанима, повјериоцима у поступку личног стечаја, одјелом једне банке за финансијско образовање грађана, те у Врховном суду Аустрије. У оквиру реализације истог споразума у сарадњи са IFC припремљене су и израђене информативне брошуре “Како да штитите и остварите своја права?“ и “Финансијаки производи и услуге - Шта требате знати?“ које су намијењене јавности, а започети су, а дијелом и завршени, послови израде одређених дијелова садржаја на интернетској страници Агенције који се односи на питања корисника.

У извршењу Рјешења Владе Републике Српске припремљен је и достављен Министарству трговине и туризма Републике Српске дио Програма за заштиту потрошача у Републици Српској за 2019/2020 годину који се односи на заштиту корисника финансијских услуга.

На захтјев секретаријата International Network of Financial Services Ombudsman Schemes, упућени су затражени одговори у вези са најзначајнијим проблемима у заштити корисника финансијских услуга у Српској у 2019. години.

Омбудсман је извршио послове у оквиру анализе Аналитичког извјештатаја Европске комисије (ЕК) у одговарајућем дијелу поглавља 28. и послова радне групе, који је приложен Мишљењу о захтјеву Б и Х за чланство у ЕУ према захтјеву Министарства за европске интеграције и међународну сарадњу Републике Српске.

У априлу омбудсман је учествовао на семинару-тренингу у организацији Централне банке Португала (Лисабон) у сарадњи са Народном банком Бугарске, у оквиру програма “Programme for strengthening the Central Bank Capacities in the Western Balkans“, који се финансира средствима из ЕУ из области права корисника финансијских услуга и финансијске укључености (представљени су правни и регулаторни оквир, стратегија и приступ финансијском описмењавању, образовању и укључивању становништва, начини надзора у датом сегменту и утицај дигитализације процеса на промјену односа корисника и давалаца финансијских услуга).

У новембру омбудсман је учествовао у раду панела који је био посвећен заштити корисника финансијских услуга на конференцији “Улога и значај микрофинансирања“ у организацији удружења микрокредитних организација у БиХ у Сарајеву, а у децембру на округлом столу у организацији Министарства финаисја Српске и ИФС на тему “Унапређење законског оквира микрокредитног сектора у БиХ“.

Одржани су радни састанци са представницима ИФС на којима су размијењени ставови о пројекту за едукацију на тему финансијског описмењавања у складу са постављеним планом, састанак са представником Институције омбудсмана за заштиту потрошача у БиХ из Мостара, као и састанак са ревизором програма “Микрофинансије у Босни и Херцеговини“.

Омбудсман је учествовао у тематској телевизијској емисији РТРС дана 11. и 18.02. као и 11.06.2019. године ради давања затражених одговора на питања из области заштите корисника финансијских услуга.